

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ТА РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
**«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**

*(для студентів 5 курсу денної форми навчання  
освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»  
за спеціальністю 8. 14010101 – «Готельна і ресторанна справа»)*

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» (для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 8. 14010101 – «Готельна і ресторанна справа») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Г. Г. Фесенко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 24 с.

**Укладач:** Г. Г. Фесенко

**Рецензент:** : О. Л. Рябченко

Наведені програма і робоча програма навчальної дисципліни, їх зміст за змістовими модулями й темами. Включено плани лекцій і практичних занять, методичні рекомендації до самостійної роботи, контрольні запитання і критерії оцінювання знань студентів.

Рекомендовано кафедрою історії та культурології,  
протокол засідання №1 від 29 серпня 2011 р.

## ЗМІСТ

Стор.

ВСТУП.....	4
<b>1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....</b>	<b>5</b>
1.1. Мета, предмет та місце дисципліни.....	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни.....	5
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....	6
1.4. Рекомендована основна навчальна література.....	8
1.5. Анотація дисципліни.....	9
<b>2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....</b>	<b>10</b>
2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи.....	10
2.2. Зміст дисципліни.....	11
2.2.1. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями.....	15
2.2.2. План лекційного курсу.....	15
2.2.3. План практичних (семінарських) занять.....	16
2.2.4. Індивідуальне завдання .....	17
2.3. Самостійна робота студентів.....	17
2.4. Система поточного й підсумкового контролю знань студентів.....	18
2.5. Інформаційно-методичне забезпечення.....	22

## ВСТУП

«Психологія управління та конфліктологія» посідає особливе місце в системі гуманітарної підготовки магістрів за спеціальністю 8. 14010101 - «Готельна і ресторанна справа», оскільки має науково-практичну спрямованість на опанування студентами системою психологічних знань та набуття умінь та навичок щодо ефективного керування соціальним капіталом організації. Зміст дисципліни інтегрує професійно-теоретичні знання та практику сучасних психологічних шкіл з метою підвищення ефективності організаційної поведінки фахівця.

Основними формами вивчення дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» є лекції, практичні заняття, самостійна робота. Теоретичний матеріал навчальної дисципліни спрямований, як на творче осмислення психолого-управлінських знань, так і засвоєння основних наукових положень конфліктології.

Програма початкової дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» розроблена на основі:

- ГСВОУ МОНМСУ «Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра напрямку підготовки 14010101 – «Готельно-ресторанна справа»).- К.,2010;
- ГСВОУ МОНМСУ «Освітньо-професійна програма підготовки магістра напрямку підготовки 14010101 – «Готельно-ресторанна справа»).- К.,2010;
- СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки магістра з напрямку підготовки 14010101 – «Готельно-ресторанна справа», 2011.

## 1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 1.1. Мета, предмет та місце дисципліни (за ОПП)

**1.1.1. Мета та завдання вивчення дисципліни:** формування вмінь психологічного аналізу особистостей та неконфліктних міжособистісних взаємин у групах, визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі.

**1.1.2. Предмет вивчення:** психологічні закономірності управлінської діяльності .

#### **1.1.3. Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця**

Дисципліни, що передують вивченню даної дисципліни	Дисципліни, вивчення яких спирається на дану дисципліну
Вихідна	Адміністративний менеджмент Менеджмент організацій

### 1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

#### **Модуль. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Змістові модулі (ЗМ):

**ЗМ 1.1. Психологія управління та конфліктологія в системі організаційного менеджменту.**

1. Психологічні теорії особистості у контексті управлінської діяльності.
2. Конфліктогенний чинник у психічній структурі особистості.
3. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти.
4. Психічне здоров'я як чинник ефективної професійної діяльності.
5. Психологія ділового спілкування.
6. Тривала готовність до безконфліктного спілкування як елемент комунікативної компетентності.
7. Психологічні закономірності розвитку трудового колективу.

### ЗМ 1.2. Психологічне регулювання організаційних процесів.

1. Психологія керівного впливу на трудовий колектив.
2. Психологія управління конфліктами.
3. Психологічний контекст управління змінами в організації.
4. Психологічний зміст функцій управління(стратегічної, комунікативної, мотиваційної, контролюючої).

### 1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Вміння (за рівнями сформованості) та знання	Сфери діяльності	Функції діяльності у виробничій сфері
1	2	3
Розробляти та здійснювати заходи щодо подолання опору інноваціям.	<i>Розробка та впровадження нововведень</i>	<b>Планувальна</b>
Планувати власну кар'єру, фахове і професійне зростання, саморозвиток і самовдосконалення	<i>Системне планування самоменеджменту</i>	
На базі інформації про можливості підлеглих здійснювати делегування повноважень. Виходячи з групових норм та статусу членів групи, організовувати виконання функціонально пов'язаних дій та синергетичне поєднання зусиль членів групи.	<i>Організація процесів управління</i>	<b>Організаційна</b>
Добираючи виконавців відповідно до їх кваліфікації та ділових якостей та організовувати їх діяльність щодо виконання рішення, провадити інструктування виконавців. Будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку.	<i>Організація реалізації управлінських рішень</i>	

1	2	3
<p>Скласти психолого-педагогічну характеристику особистості. З урахуванням індивідуальних особливостей виконавців, групової поведінки, сумісності формувати склад колективів.</p> <p>Підтримувати на оптимальному рівні кількісне співвідношення між працівниками з урахуванням їх психологічної сумісності для регулювання групових стосунків всередині колективу.</p> <p>Аналізувати неформальні стосунки у колективі, співпрацювати з неформальними лідерами, усувати деструктивне лідерство.</p> <p>Застосовувати різні засоби керівництва: інформування, індивідуальну бесіду, обговорення, визнання, критику, осудження.</p>	<p><i>Формування колективу та керівництво ним</i></p>	Організаційна
<p>Поєднувати офіційні повноваження та особистий авторитет, формувати власний гнучкий стиль керівництва.</p>	<p><i>Генерування влади</i></p>	
<p>Дотримуватися етики управлінської діяльності, вдосконалювати стиль і методи керівництва персоналом.</p> <p>Забезпечувати ідентифікацію працівників з корпоративною культурою.</p>	<p><i>Формування та розвиток організаційної культури</i></p> <p><i>Формування іміджу організації</i></p>	
<p>Створювати умови для трудової самореалізації співробітників</p> <p>Використовуючи індивідуальний підхід, добирати та застосовувати різні стимули в їх взаємозв'язку</p>	<p><i>Розроблення ефективних систем мотивації праці та оплати праці</i></p>	Мотиваційна
<p>За допомогою психологічних методів управління регулювати між особові стосунки між членами трудового колективу. Впорядковувати та гармонізувати соціальні стосунки: формувати та підтримувати традиції, обради, ритуали.</p> <p>Сприяти розвитку творчого потенціалу працівників, заохочувати розвиток новаторських ідей.</p> <p>Запобігати стресу, використовувати соціально припустимі способи його зняття. Володіти методами збирання соціальної інформації (спостереження, аналіз документації, опитування, тестування, соціометрія та ін.) і методами кількісної та якісної обробки даних.</p>	<p><i>Створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі</i></p>	

1	2	3
Заохочувати підлеглих до розвитку самоконтролю та самодисципліни	<i>Оцінка та контроль виконання рішень, підтримання виконавської дисципліни</i>	<b>Контролююча</b>
Діагностувати та аналізувати конфліктні ситуації, запобігати їх переростанню у конфлікт, своєчасно нейтралізовувати конфліктні ситуації, використовувати відповідні структурні та особистісні методи управління конфліктами. Інтерпретувати психічні стани та частково керувати ними. Застосовувати стиль лідерства, який відповідає вимогам ситуації	<i>Управління конфліктами</i>	<b>Координаційна</b>

Освітньо-кваліфікаційні вимоги визначені відповідно до галузевих стандартів ОКХ та засобів діагностики: виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння (за рівнями сформованості), якими повинні оволодіти студенти після вивчення дисципліни.

#### 1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М., 1991.
2. Кайлюк Є.М. Психологія управління: Навч. посіб. – 2-ге вид., виправл. й доповн. / Є. М. Кайлюк, Г. Г. Фесенко. – Х., 2012.
3. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Учеб. для вуз. – М., 2007.
4. Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління: Навч. посіб. – К., 2003.
5. Пірен М. Конфліктологія: Підручн. – К., 2004.
6. Прикладная конфликтология. Хрестоматия / сост. К. Сельченко. – М., 2007.
7. Психологія управління: Підручн. / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар. – К., 2011.
8. Психология управления: Хрестоматия. – М., 2005.



## 1.5. Анотації програми навчальної дисципліни

### *Психологія управління та конфліктологія*

**Мета вивчення:** формування вмінь психологічного аналізу особистостей та неконфліктних міжособистісних взаємин у групах, визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі.

**Предмет дисципліни:** психологічні закономірності управлінської діяльності.

**Змістові модулі:** Психологія управління та конфліктологія в системі організаційного менеджменту. Психологічне регулювання організаційних процесів.

### *Психология управления и конфликтология*

**Цель изучения:** формирование навыков психологического анализа личностей и конфликтных межличностных коммуникаций в группах, определение средств оптимального влияния на сотрудников для формирования конструктивного социально-психологического климата в коллективе.

**Предмет дисциплины:** психологические закономерности управленческой деятельности.

**Содержательные модули:** Психология управления и конфликтология в системе организационного менеджмента. Психологическое регулирование организационных процессов.

### *Psychology of management and conflictology*

**The purpose of the study:** the formation of skills of psychological analysis of conflict of personalities and interpersonal communication in groups, the definition of an optimal impact on staff to create a proper social and psychological environment in the team.

**Subject disciplines:** psychological patterns of management.

**The substantive modules:** Psychology of management and conflictology In the system of organizational management. Psychological adjustment of the organizational processes.

## 2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за видами навчальної роботи

Таблиця 1

#### *Розподіл обсягу навчальної роботи студента*

Призначення: підготовка спеціалістів, магістрів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
<b>Кількість кредитів, відповідних ECTS – 1,5</b>  <b>Модулів – 1</b>  <b>Змістових модулів – 2</b>  <b>Загальна кількість годин – 54 год.</b>	<b>Напрямок: 140101 «Готельно- ресторанна справа»</b>  <b>Спеціальність: 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа»</b>  <b>Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр</b>	<b>Статус дисципліни -</b> Нормативна  <b>Рік підготовки: 1-й</b> <b>Триместр: 1-й</b>  <b>Лекції – 12 год.</b> <b>Практичні – 12 год.</b> <b>Самостійна робота – 30 год.</b>  <b>Вид підсумкового контролю:</b> 1-й триместр – залік

Основними видами навчальних (аудиторних) занять, у процесі яких студенти отримують необхідні знання, є лекції, семінарські (практичні) заняття. Також особливе місце у навчальному процесі посідає самостійна робота студентів, що спрямовує студентів на формування практичних навичок роботи зі спеціальною літературою, критичного осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичного й практичного кола проблем дисципліни.

Усі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації. Структура робочої програми навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» наведена у табл. 2.

**Структура навчальної дисципліни**  
**«Психологія управління та конфліктологія»**

Спеціальність, спеціалізація, (шифр, аббревіатура)	Всього, кредит/ годин	Триместри	Години							Екзамен (триместр)	Залік (триместр)
			Аудиторні	у тому числі			Самостійна робота	у тому числі			
				Лекції	Практичні, семінари	Лабораторні		Контр. роб.	КП / КР		
8.14010101 «Готельна і ресторанна справа»	1,5 / 54	1	54	12	12	-	30				1

## 2.2. Зміст навчальної дисципліни

### Модуль 1. Психологія управління та конфліктологія

#### ЗМ 1.1. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ В СИСТЕМІ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

##### Тема 1. Психологія управління та конфліктологія: концептуальні засади

Місце психології управління та конфліктології в системі сучасного соціогуманітарного знання. Антропологічний чинник в системі управління організацією. Психологічна структура професійної діяльності, професіографія. Вихідні принципи психологічного підходу в управлінні. Школа людських відносин.

Виникнення та становлення психолого-управлінської думки. Психосоціологічні теорії європейського менеджменту. Теорії та практика психології американського менеджменту. Інженерна психологія в класичному менеджменті. Практика японського менеджменту.

## **Тема 2. Психологічна структура особистості та управлінська діяльність**

Психологічні теорії особистості. Структура психіки за З. Фрейдом. Модель психічної структури особистості в аналітичній психології К. Юнга. Гуманістичний та когнітивний підходи до розуміння психіки особистості (А. Маслоу). Особливості розумових процесів, культура професійного мислення.

Особистість в організації. Детермінація поведінки особистості в діловому спілкуванні. Макро- і мікросередовище особистості. Психологічні регулятори особистості: сприйняття; воля; мотиви; темперамент. Властивості особи та їх вияви в поведінці, діяльності, спілкуванні.

Рольова поведінка в діловому спілкуванні. Взаємозалежність успіху в діяльності від психічного стану особистості.

## **Тема 3. Психічне здоров'я як чинник ефективної діяльності**

Психічні стани особистості й працездатність. Психологічні й фізіологічні особливості працівника. Антропометричні показники, що враховуються при організації робочих місць.

Управління емоційним станом людини. Самокерування психічним здоров'ям: установка на позитивне мислення; способи психічного захисту. Рівень самоконтролю (інтерналі та екстернали); методи психокорекції.

Профілактика стресів у менеджменті. Взаємоадаптація людини та ЕОМ в системах управління.

## **Тема 4. Психологія трудового колективу**

Організаційні особливості структури трудового колективу. Соціально-психологічні характеристики колективу. Формальні й неформальні групи. Соціально-економічні особливості трудового колективу та психологічний потенціал групи. Механізми групового впливу. Ефект синергії.

Принципи формування колективу. Етапи розвитку колективу. Сутність та стадії згуртованості колективу. Психологічні закономірності розвитку групи.

Психологічна сумісність працівників в організаціях. Вимоги до

психологічних якостей працівників та керівників сучасних організацій. Соціально-психологічний клімат в організації. Груповий потенціал: пошук синергії.

### **Тема 5. Психологія ділового спілкування**

Феномен ділового спілкування і комунікативна компетентність. Спілкування як взаємодія. Спілкування як комунікація. Перешкоди в комунікаціях. Зворотний зв'язок у процесі комунікації. Етапи ділового спілкування.

Спілкування в організації як рольова взаємодія. Теорія трансакцій І.Берна. Складання характеристики (стратегограма).

Психологічні механізми і технологія переговорного процесу. Тактичні прийоми на переговорах. Психологічні умови успіху на переговорах. Значення міміки та жестикуляції в процесі спілкування. Класифікація типів співрозмовників.

Психологічні аспекти підготовки та проведення нарад і зборів (мозкова атака, авторитарна нарада, послідовне узгодження рішення). Способи впливу на поведінку учасників наради.

## **ЗМ 1.2. ПСИХОЛОГІЧНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ**

### **Тема 6. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти**

Роль керівника у формуванні колективу. Особливості управління персоналом на етапах розвитку трудового колективу.

Лідерство: сутність та організаційне значення. Організаторські здібності. Психологічна типологія лідерів. Деструктивна й термінаторна поведінка керівника.. Психологічні особливості національних систем керівництва.

Основні концепції стилів керівництва. Психологічні риси особистості керівника, вимоги до нього як до лідера. Сутність поняття стилю керівництва. Класична типологія стилів керівництва. Вибір оптимального стилю керівництва: ситуаційний підхід. Багатовимірні моделі стилів керівництва.

Гендерна типізація стилів керівництва. Активна взаємодія з підлеглими як вираження жіночого начала в менеджменті. Чоловік-менеджер і «діловий» стиль керівництва.

Місце конфліктів в управлінській діяльності. Методи управління конфліктами. Картографія конфлікту. Конфлікти в особистісно-емоційній сфері. Психосоціологічна характеристика суб'єктів, які схильні до конфліктів.

Типологія конфліктів. Основні стилі поведінки при конфліктах (конкуренція, співробітництво, компроміс, пристосування, ухилення). Психологічні техніки профілактики конфліктних ситуацій. Стратегія управління конфліктом. Керований конфлікт: типи, структура, стадії протікання.

### **Тема 7. Психологічні основи управлінських функцій менеджера**

Психологія керівного впливу та дисципліни праці. Психологія стратегічного управління: постановка проблеми; інноваційна діяльність; тайм-менеджмент. Психологічні бар'єри нововведенням, мотивація нововведень. Управлінська діяльність в екстремальних ситуаціях.

Психологічні фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Психологічні аспекти інформаційного забезпечення управління та процесу прийняття рішень.

Психологічні основи організації праці та її безпеки. Психологія адміністраторської діяльності (адаптація персоналу до організації; атестація; планування кар'єри). Контролююча функція менеджера: психологічний вимір.

Психологічні методи у мотиваційній діяльності менеджера. Стимулювання персоналу організації відповідно до потреб робітника.

## 2.2.1. Розподіл часу за змістовими модулями

Таблиця 3

**Розподіл часу за модулями і змістовими модулями  
для студентів денної форми навчання. Спеціальність:  
8.14010101 «Готельна і ресторанна справа»**

Модулі та змістові модулі	Всього,	Форми навчальної роботи		
	Кредит/ годин	Лекц.	Пр./Сем	СР
Модуль 1	1,5 / 54	12	12	30
ЗМ. 1.1. Психологія управління та конфліктологія в системі організаційного менеджменту	24	8	6	10
ЗМ 1.2. Психологічне регулювання організаційних процесів	30	4	6	20

## 2.2.2. План лекційного курсу

Лекції, як один з основних видів навчальних занять, орієнтовані на систематизоване викладення теоретико-методичних положень навчальної дисципліни. Лекційний курс покликаний формувати у студентів основи знань з відповідної наукової галузі, а також визначати напрямок, основний зміст усіх інших видів навчальних занять та самостійної роботи студентів (табл. 4).

Таблиця 4

### **План лекційного курсу з навчальної дисципліни**

№	Зміст	Кількість годин
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>Модуль 1. Психологія управління та конфліктологія.</b>	<b>12</b>
	<b>ЗМ 1.1 Психологія управління та конфліктологія в системі організаційного менеджмента</b>	<b>8</b>
1.	Лекція 1. Психологія управління та конфліктологія: концептуальні засади 1. Психологічні тенденції сучасного розвитку організацій. 2. Психологія управління та конфліктологія: предмет і методологічні засади навчальної дисципліни. 3. Еволюція психолого-управлінської думки: теоретичний аналіз.	2

1	2	3
2.	<p><i>Лекція 2. Психологічна структура особистості (ПСО) та управлінська діяльність</i></p> <p>1. ПСО: загальна характеристика.  2. Особистісний потенціал в управлінні.  3. Психологічні теорії особистості у контексті управлінської діяльності:  а) Психоаналітична концепція З.Фрейда,  б) Аналітична психологія К.Юнга,  в) Індивідуальна психологія А. Адлера,  г) Когнітивна психологія (Дж. Келлі),  д) Глибинна психологія К. Хорні,  є) Гуманістична психологія А. Маслоу.</p>	2
3.	<p><i>Лекція 3. Психічне здоров'я як чинник ефективної діяльності</i></p> <p>1. Психічне здоров'я особистості.  2. Самокерування психічного здоров'я:  3. Формування стійкості до стресів.</p>	1
4	<p><i>Лекція 4. Психологія трудового колективу</i></p> <p>1. Організаційні особливості структури трудового колективу.  2. Соціально-психологічний клімат в організації.  3. Груповий потенціал: пошук синергії.</p>	1
5	<p><i>Лекція 5. Психологія ділового спілкування</i></p> <p>1. Феномен ділового спілкування і комунікативна компетентність.  2. Спілкування як взаємодія.  3. Спілкування як перцепція.  4. Тривала готовність до безконфліктного спілкування як елемент комунікативної компетентності.</p>	2
<b>ЗМ 1. 2.</b> <b>Психологічне регулювання організаційних процесів</b>		<b>4</b>
6	<p><i>Лекція 6. Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти</i></p> <p>1. Роль керівника у формуванні колективу.  2. Лідерство: сутність та організаційне значення.  3. Основні концепції стилів керівництва.  4. Місце конфліктів в управлінській діяльності.  5. Методи управління конфліктами.</p>	2
7	<p><i>Лекція 8. Психологічні основи управлінських функцій менеджера</i></p> <p>1. Психологічний зміст функцій управління  2. Психосоціологічні особливості стратегічної функції.  3. Психологія управління змінами в організації.  4. Психологічні методи у мотиваційній діяльності менеджера.  5. Психологічний контекст комунікації.</p>	2

### 2.2.3. План практичних (семінарських) занять

Практичне заняття – форма навчального заняття, за допомогою якої здійснюється детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни, формуються вміння і навички їх практичного застосування. Оцінки, отримані студентом на практичних заняттях,



враховуються при виставленні підсумкової оцінки з даної навчальної дисципліни. План практичних (семінарських) занять для студентів денної та заочної форм навчання наведений у табл. 5.

*Таблиця 5*

**План практичних (семінарських) занять**

№	Зміст	Кількість годин
<b>Модуль 1. Психологія управління та конфліктологія</b>		<b>12</b>
<b>ЗМ 1.1. Психологія управління та конфліктологія в системі організаційного менеджменту</b>		<b>6</b>
1.	Психічне здоров'я як чинник ефективної діяльності	2
2.	Психологія трудового колективу	2
3.	Психологія ділового спілкування	2
<b>ЗМ 1.2. Психологічне регулювання організаційних процесів</b>		<b>6</b>
4.	Стиль та соціально-психологічні проблеми керівництва	2
5	Психологія стратегічного управління	2
6	Психологічні методи у мотиваційній діяльності	2

#### **2.2.4. Індивідуальні завдання**

Програмою навчальної дисципліни не передбачено виконання індивідуального завдання.

#### **2.3. Самостійна робота студентів**

Для опанування матеріалу дисципліни «Психологія управління та конфліктологія», окрім лекційних, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значна увага приділяється самостійній роботі.

Самостійна робота студента є основним способом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових аудиторних занять. Основні види самостійної роботи: вивчення додаткової літератури; підготовка до практичних занять; підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

У цілому самостійна робота з навчальної дисципліни «Психологія управління та конфліктологія» спрямовується на закріплення практичних

навичок і умінь з впровадження методик діагностики психологічного клімату та оптимізації процесу прийняття управлінських рішень.

Таблиця 6

№	Зміст	Кількість годин
<b>Модуль 1. Психологія управління та конфліктологія</b>		<b>30</b>
<b>ЗМ 1.1</b> <b>Психологія управління та конфліктологія в системі організаційного менеджменту</b>		<b>10</b>
1.	Підготовка до практичних занять (3 заняття)	9
2.	Підготовка до тестування за ЗМ1	1
<b>ЗМ 1.2.</b> <b>Психологічне регулювання організаційних процесів</b>		<b>20</b>
4.	Підготовка до практичних занять (3 заняття)	9
5	Оформлення письмової роботи «Вплив психологічних чинників на систему управління організації»	11

## 2.4. Система поточного й підсумкового контролю знань студентів

У навчальному процесі застосовується поточний і підсумковий контроль. Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять, він має на меті перевірку рівня підготовленості студентів з певних розділів (тем) навчальної програми і виконання конкретних завдань. Поточний контроль (тестування) проводиться та оцінюється за питаннями, які винесені на лекційні заняття, самостійну роботу й практичні завдання.

Засоби контролю та структура залікового кредиту наведені в табл. 7.

Таблиця 7

### *Засоби контролю та структура залікового кредиту*

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)		Розподіл балів, %
<b>МОДУЛЬ 1. Поточний контроль зі змістових модулів</b>		
ЗМ 1.1	Усні опитування. Тематичні тестування.	30
ЗМ 1.2	Усні опитування. Контрольна робота.	30
<b>Підсумковий контроль з модулю</b>		
Залік		40
<b>Всього за модулем</b>		<b>100%</b>

## **Порядок поточного оцінювання знань студентів**

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних (семінарських) занять. Об'єктами поточного контролю є:

- активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- виконання письмових завдань;
- виконання поточного контролю.

Оцінку «відмінно» ставлять за умови відповідності виконаного завдання студентом або його усної відповіді за усіма чотирьом зазначеним критеріям. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку.

Оцінювання проводять за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії і методології проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;
- ознайомлення з рекомендованою літературою з питань, що розглядаються;
- уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, вирішенні завдань, винесених для самостійного опрацювання, і завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- логіка, структура, стиль викладання матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації і робити висновки.

Контроль за виконанням поставлених завдань при проведенні практичних занять здійснюється протягом усього триместру. За успішне та систематичне виконання поставлених завдань за двома змістовими модулями студент отримує оцінку «відмінно» або по 30% за поточний контроль, якщо студент виконує поставлені завдання.

Робота студента в аудиторії оцінюється за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність і послідовність викладання матеріалу;

3) повнота розкриття теми;

4) використання й аналіз додаткових літературних джерел;

Поточний контроль охоплює питання, які винесено на лекційні заняття, самостійну роботу і практичні завдання. Поточний контроль проводять у письмовій формі після того, як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконано усі завдання в межах кожної теми змістового модуля. За кожним змістовим модулем проводиться тестування і кожному студентові виставляється відповідна оцінка за отриманою кількістю балів.

### **Підсумковий контроль з Модулю**

Умовою допуску до заліку є:

- сума накопичених балів за двома змістовими модулями, яка не повинна бути меншою за 51 % (за внутрішнім вузівським рейтингом або системою ESTC. Залік проводиться у вигляді підсумкового тестування. Тестові завдання містять запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності.

Підсумкову оцінку з дисципліни виставляють в національній системі оцінювання результатів навчання і в системі ECTS згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 8).

*Таблиця 8*

### ***Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання***

<b>Система оцінювання</b>	<b>Шкала оцінювання</b>						
Національна 4-бальна і в системі ECTS	<b>5</b> <i>відмінно</i> <b>A</b>	<b>4</b> <i>добре</i> <b>B, C</b>		<b>3</b> <i>задовільно</i> <b>D, E</b>		<b>2</b> <i>незадовільно</i> <b>FX, F</b>	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	<b>100-91</b>	<b>90-81</b>	<b>80-71</b>	<b>70-61</b>	<b>60-51</b>	<b>50-26</b>	<b>25-0</b>

**Критерії оцінювання**

За шкалою ECTS	За шкалою ВНЗ	За раціональною шкалою	Коментар
1	2	3	4
A	90-100 %	відмінно	Студент виявив всебічні, систематичні й глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; проявив творчі здібності в розумінні, логічному, стислому і ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.
B	80-90 %	дуже добре	Студент виявив систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни вище середнього рівня; продемонстрував уміння вільно виконувати завдання, передбачені програмою; засвоїв літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.
C	70-80 %	добре	Студент виявив загалом добрі знання навчального матеріалу дисципліни при виконанні передбачених програмою завдань, але допустив низку помітних помилок; засвоїв основну літературу, рекомендовану програмою; показав систематичний характер знань з дисципліни; здатний до самостійного використання та поповнення надбаних знань у процесі подальшої навчальної роботи та професійної діяльності.
D	60-70 %	задовільно	Студент виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; справився з виконанням завдань, передбачених програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; допустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання при співбесідах, тестуванні та при виконанні завдань тощо, принципів з яких може усунути самостійно.
E	50-60 %	достатньо	Студент виявив знання основного навчального матеріалу дисципліни в мінімальному обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; в основному виконав завдання, передбачені програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; допустив помилки у відповідях на запитання при співбесідах, тестуванні та при виконанні завдань тощо, які може усунути лише під керівництвом та за допомогою викладача.

1	2	3	4
FX	25-50 %	незадовільно з можливістю повторного складання	Студент має значні прогалини в знаннях основного навчального матеріалу з дисципліни; допускав принципові помилки при виконанні передбачених програмою завдань, але спроможний самостійно доопрацювати програмний матеріал і підготуватися до перездачі дисципліни.
F	0-25 %	незадовільно з обов'язковим вивченням дисципліни	Студент не має знань зі значної частини навчального матеріалу; не спроможний самостійно засвоїти програмний матеріал і потребує повторного вивчення навчальної дисципліни

## 2.5. Інформаційно-методичне забезпечення

Таблиця 10

### Інформаційно-методичне забезпечення

Бібліографічні описи, Інтернет адреси	ЗМ, де застосовується
1	2
<b>1. Рекомендована основна навчальна література</b> (підручники, навчальні посібники, інші видання)	
Бурега В.В. Социально-адекватный менеджмент: В поисках новой парадигмы. – К., 2001.	Усі ЗМ
Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М., 1991.	Усі ЗМ
Кайлюк Є.М. Психологія управління: Навч. посіб. – 2-ге вид., виправл. й доповн. / Є. М. Кайлюк, Г. Г. Фесенко. – Х., 2012.	Усі ЗМ
Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Учеб. для вуз. – М., 2007.	Усі ЗМ
Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління: Навч. посіб. – К., 2003.	Усі ЗМ
Психология менеджмента / Под ред. Г. С. Никифорова. – Х., 2002.	Усі ЗМ
Психологія управління: Підручн. / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар. – К., 2011.	Усі ЗМ
Розанова В. Психология управления. – К., 2005.	Усі ЗМ
<b>2. Додаткові джерела</b> (довідники, нормативні видання, сайти Інтернет тощо)	
Данчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі. Навч. посіб. – К., 1998.	ЗМ 1
Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу. – Л., 1991.	ЗМ 1
Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М., 1990.	ЗМ 1
Кови С. 4 правила эффективного лидера в условиях неопределенности / С.Кови, Б. Витман. – М., 2010	ЗМ 2

<b>1</b>	<b>2</b>
Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М., 1996.	<i>ЗМ 2</i>
Меллер К., Хегедаль П. Качественный сервис через личностное развитие. – М., 1992.	<i>ЗМ 1</i>
Пірен М. Конфліктологія: Підручн. – К., 2004.	<i>ЗМ 1</i>
Прикладная конфликтология. Хрестоматия / сост. К. Сельченко. – М., 2007.	<i>ЗМ 2</i>
Психология управления: Хрестоматия. – М., 2005.	<i>ЗМ 2</i>
Советы психолога менеджеру / Под ред. М. К. Тутушкиной. – СПб., 1994.	<i>ЗМ 2</i>
Хасан Б. И. Психотехника конфликта. – Красноярск, 1995.	<i>ЗМ 1</i>
Якокка Лі. Автобіографія. – К., 2011.	<i>ЗМ 1</i>

## НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма навчальної дисципліни та  
робоча програма навчальної дисципліни  
**«Психологія управління та конфліктологія»**  
(для студентів 5 курсу денної форми навчання  
освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»  
за спеціальністю 8. 14010101 – «Готельна і ресторанна справа»)

Укладач: **ФЕСЕНКО** Галина Григорівна

В авторській редакції

Комп'ютерне верстання: *Н. Ю. Гаврилiна*

План 2012, поз. 140 Р

---

Підп. до друку 20.03.2012 р.	Формат 60х84/16
Друк на ризографі	Ум. друк. арк. 1,0
Тираж 10 пр.	Зам. № 8101

Видавець і виготовлювач:  
Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК №4064 від 12.05.2011 р.